

## DAFTAR PUSTAKA

Glueck, W.F., Jauch, L.R. 1988. *Business Policy and Strategy Management*. Singapore: McGraw Hill.

Marzuki. 1993. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE UII.

Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA. 2003. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia.

Render, Bary dan Jay Heizer. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Schroeder, R.G. 1986. *Manajemen Operasi*. Edisi 3 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Jabatan :

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah teliti sebelum menjawab.
2. Pilih salah satu dari 4 (empat) alternatif jawaban yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda ( X ) dan berilah alasan pada jawaban yang Anda pilih.

Contoh:

~~a.~~

b.

c.

d.

3. Jika ingin mengganti jawaban:

~~~~a.~~~~

b.

~~~~c.~~~~

d.

4. Atas bantuan yang Anda berikan saya ucapkan terima kasih.

1. Apa yang Anda lakukan untuk menjamin kualitas produk yang Anda jual?
  - a. Menjual produk asli sebanyak 0%-25% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
  - b. Menjual produk asli sebanyak 26%-50% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
  - c. Menjual produk asli sebanyak 51%-75% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
  - d. Menjual produk asli sebanyak 76%-100% dari keseluruhan produk yang Anda jual.

Alasan:.....  
.....

2. Apa yang telah Anda lakukan sebagai bentuk pelayanan purna jual kepada konsumen terutama dalam hal retur penjualan?
  - a. Tidak pernah memberikan pelayanan purna jual berupa retur penjualan kepada konsumen.
  - b. Kadang-kadang memberikan pelayanan purna jual berupa retur penjualan kepada konsumen.
  - c. Sering memberikan pelayanan purna jual berupa retur penjualan kepada konsumen.
  - d. Selalu memberikan pelayanan purna jual berupa retur penjualan kepada konsumen.

Alasan:.....  
.....

3. Apa yang Anda lakukan untuk meningkatkan permintaan terhadap produk yang Anda jual?
  - a. Menyediakan produk dengan desain terbaru dan bervariasi sebanyak 0%-25% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
  - b. Menyediakan produk dengan desain terbaru dan bervariasi sebanyak 26%-50% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
  - c. Menyediakan produk dengan desain terbaru dan bervariasi sebanyak 51%-75% dari keseluruhan produk yang Anda jual.

- d. Menyediakan produk dengan desain terbaru dan bervariasi sebanyak 76%-100% dari keseluruhan produk yang Anda jual.

Alasan:.....  
.....

4. Apa yang telah Anda lakukan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk?

- a. Tidak pernah melakukan perawatan terhadap produk.
- b. Kadang-kadang melakukan perawatan terhadap produk.
- c. Melakukan perawatan terhadap produk secara berkala.
- d. Melakukan perawatan terhadap produk setiap hari.

Alasan:.....  
.....

5. Apa yang Anda lakukan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan para karyawan?

- a. Tidak pernah berusaha menjalankan sistem kerja dan menciptakan hubungan kerjasama yang baik menciptakan dengan karyawan.
- b. Kadang-kadang menjalankan sistem kerja dan menciptakan hubungan kerjasama yang baik dengan karyawan.
- c. Sering menjalankan sistem kerja dan menciptakan hubungan kerjasama yang baik dengan karyawan.
- d. Selalu menjalankan sistem kerja dan menciptakan hubungan kerjasama yang baik dengan karyawan.

Alasan:.....  
.....

6. Apa yang telah Anda lakukan sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen terutama dalam hal kemudahan cara pembayaran?

- a. Tidak pernah memberikan kemudahan cara pembayaran kepada konsumen.
- b. Kadang-kadang memberikan kemudahan cara pembayaran kepada konsumen.
- c. Sering memberikan kemudahan cara pembayaran kepada konsumen.
- d. Selalu memberikan kemudahan cara pembayaran kepada konsumen.

Alasan:.....  
.....

7. Bagaimana ketergantungan Anda terhadap pemasok?
- Tidak memiliki kemampuan untuk memilih pemasok.
  - Kadang-kadang memiliki kemampuan untuk memilih pemasok.
  - Memiliki kemampuan untuk memilih pemasok untuk produk tertentu.
  - Memiliki kemampuan untuk memilih pemasok untuk semua produk.

Alasan:.....  
.....

8. Secara umum, bagaimana ketepatan waktu datangnya produk dari pemasok Anda?
- Produk dari pemasok selalu datang terlambat.
  - Produk dari pemasok sering datang terlambat.
  - Produk dari pemasok kadang-kadang terlambat
  - Produk dari pemasok selalu datang tepat waktu.

Alasan:.....  
.....

9. Apa yang Anda lakukan untuk mengetahui perkembangan pesaing Anda saat ini?
- Tidak pernah memantau dan mengikuti perkembangan pesaing.
  - Kadang-kadang memantau dan mengikuti perkembangan pesaing.
  - Sering memantau dan mengikuti perkembangan pesaing.
  - Selalu memantau dan mengikuti perkembangan pesaing.

Alasan:.....  
.....

10. Apa yang Anda lakukan untuk meningkatkan permintaan konsumen dalam kaitannya dengan kemampuan daya beli konsumen Anda?
- Menawarkan produk yang tingkat harganya sesuai kemampuan daya beli konsumen Anda sebanyak 0%-25% dari keseluruhan produk yang Anda jual.

- b. Menawarkan produk yang tingkat harganya sesuai kemampuan daya beli konsumen Anda sebanyak 26%-50% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
- c. Menawarkan produk yang tingkat harganya sesuai kemampuan daya beli konsumen Anda sebanyak 51%-75% dari keseluruhan produk yang Anda jual.
- d. Menawarkan produk yang tingkat harganya sesuai kemampuan daya beli konsumen Anda sebanyak 76%-100% dari keseluruhan produk yang Anda jual.

Alasan:.....  
.....

11. Apa yang Anda lakukan untuk mengetahui kemampuan sumber daya pesaing Anda?

- a. Tidak pernah memantau dan mengikuti kemampuan sumber daya pesaing Anda.
- b. Kadang-kadang memantau dan mengikuti kemampuan sumber daya pesaing Anda.
- c. Sering memantau dan mengikuti kemampuan sumber daya pesaing Anda.
- d. Selalu memantau dan mengikuti kemampuan sumber daya pesaing Anda.

Alasan:.....  
.....

12. Apa yang Anda lakukan untuk mengetahui perkembangan pesaing-pesaing baru Anda?

- a. Tidak pernah memantau dan mengikuti perkembangan pesaing-pesaing baru.
- b. Kadang-kadang memantau dan mengikuti perkembangan pesaing-pesaing baru.
- c. Sering memantau dan mengikuti perkembangan pesaing-pesaing baru.
- d. Selalu memantau dan mengikuti perkembangan pesaing-pesaing baru.

Alasan:.....  
.....